

# 国内业务提示

第 2020 010 期

市场销售部收益管理中心

签发人：林永

## 关于下发疫情防控期间 天津航空针对延期返校学生实施国内航班 机票免费退改规定的通知

各销售单位：

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据局发明电要求，为方便学生旅客机票退改，现下发相关票务规定，具体如下：

### 一、适用条件：

(一) 适用范围：自 2020 年 2 月 11 日 0 时起，在此之前已购买航班日期在 2020 年 2 月 11 日(含)至 2020 年 3 月 31 日(含)由天津航空实际承运的国内航班和为市场方的国内代码共享航班。

(二) 适用票证：826 票证。

(三) 适用旅客：学生。

## 二、客票处理办法：

(一) 退票标准：在航班起飞前，学生旅客凭学生身份证明至原购票渠道办理未使用客票的免费退票业务，不收取退票手续费。在航班起飞前已经取消定座记录的学生旅客，可在客票有效期内在原购票地错峰办理免费退票手续。

注：通过天航官网、微信、APP 渠道购买客票的旅客，请提交材料至天航市场客服 [thsckf@tianjin-air.com](mailto:thsckf@tianjin-air.com)。

(二) 变更标准：

1. 学生旅客在航班起飞前，凭学生身份证明，可免费变更至 2020 年 3 月 31 日 24 时前同航线同服务等级航班一次，免收票款差价及变更手续费（从低服务等级变更至高服务等级可免收变更手续费，但需支付票款差价）；学生旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内依据原客票使用条件办理。

2. 各单位以 0I 换开的方式操作变更：

(1) 在后续航班相同舱位中订座；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心 K 位。

(2) 各单位操作变更时，需在 PNR 中备注：“SSR CKIN GS YQBG HK1/PN”。各单位手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致。EI 项打印：原客票限制条件，YQBG。

3. 旅客提出变更申请：

(1) 我司各直属售票处、呼叫中心所销售的客票、可至原购票地办理；

(2) 官网、代理人所销售的客票，可至我司各直属售票处、呼叫中心办理。

### 三、其他说明

(一)各单位应将旅客身份证、学生身份证明扫描件上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证等加盖公章的可以证明学生身份的证明。

(二)已办理完退票、变更业务的客票，我司不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价。

(三)各销售单位在办理天津航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

本文自下发之日起执行。

请各销售单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

天津航空市场销售部

2020年2月11日

---

市场销售部收益管理中心

2020年2月11日印发

拟稿：刘男超 核稿：林永

(共印0份)